

## FICHE 8 - ÉQUIPEMENTS MATÉRIELS

(version juillet 2021)

Cette fiche décrit les principaux équipements nécessaires aux sites de la DGFIP accueillant du public. Des conseils pratiques sont donnés afin d'optimiser leur utilisation et tendre ainsi vers une plus grande fluidification des files d'attente.

Si nécessaire, ces recommandations seront à adapter en fonction de la configuration du bâtiment. Des marges de manœuvre sont donc laissées aux directions pour tenir compte du contexte local.

### 1. Les Gestionnaires de File d'Attente (GFA)

- **Contexte**

La fréquentation physique, bien qu'en baisse, représente toujours une part importante des contacts puisque plusieurs millions de personnes se déplacent, chaque année, dans les centres des finances publiques. Ces déplacements sont particulièrement nombreux durant les « campagnes » déclaratives des revenus au printemps et lors des échéances de paiement à l'automne (impôt sur le revenu, taxes d'habitation et taxes foncières).

Le nombre de personnes accueillies est variable et peut approcher les 150 000 personnes par an dans les plus gros sites.

- **Principes**

Le gestionnaire de file d'attente « GFA » regroupe deux fonctionnalités relatives à l'accueil physique :

- la gestion de la file d'attente (retrait de ticket, affectation d'un usager à une file d'attente et donc à un agent pouvant lui répondre, qualification du motif de déplacement, etc...)
- le comptage des flux pour permettre un meilleur pilotage de l'accueil (nombre de personnes présentes sur site, durée de l'entretien, organisation de l'équipe d'accueil, etc.).

### DESCRIPTION DU PROCESS

Ce type de process est **basé sur la distribution de tickets par un Gestionnaire de File d'Attente (GFA)**. Ce dispositif, au centre de la logique d'accueil (**hors rendez-vous**), amène l'usager à sélectionner la « raison de sa venue » sur la borne tactile.

Ainsi, l'arborescence décisionnelle et les différentes propositions de l'interface lui permettront de connaître la prochaine étape de son parcours d'accueil.

L'emplacement et le cheminement vers la borne GFA, de même que son interface, doivent donc être étudiés de manière attentive.

Sauf pour le « public institutionnel » (notaire, collectivité territoriale, etc.), la borne GFA doit être identifiée par l'usager comme « passage incontournable » : l'aménagement de l'espace et la signalétique doit donc traduire cette idée.

La configuration de l'accueil est variable selon les sites, notamment en fonction du type et du nombre de services hébergés.

Pour les sites les plus importants, disposer d'un gestionnaire de file d'attente (GFA) est indispensable à la bonne gestion et à l'orientation des usagers.

Ainsi, les services des impôts des particuliers (SIP), les trésoreries amendes et les services de la publicité foncière et de l'enregistrement les plus significatifs en termes d'accueil sont invités à s'en équiper.

**Pour les autres services, en particulier ceux dont les flux sont peu importants et ceux qui ne disposent que d'un nombre de guichets limités, le recours à un GFA n'est en général pas nécessaire. Dans ce cas, la fonctionnalité de décompte des flux d'accueil pourra aisément être prise en charge directement par l'application ORCFA.**

Lorsqu'un GFA est installé, l'utilisateur pourra être invité à prendre un ticket de manière autonome (notamment dans les périodes de moindre affluence) ou bien un agent mobile pourra se tenir à proximité de la borne afin de lui remettre le ticket et l'orienter (cas de forte affluence, usagers en difficulté avec la lecture du français ...). Une borne GFA totalement auto-suffisante et sans erreur ou incompréhension des usagers est aujourd'hui **illusoire**, l'intervention ponctuelle d'un agent disponible à proximité est donc à prévoir.

## INTÉRÊTS

**Favorise l'autonomie** de l'utilisateur

**Evite de mobiliser un agent** pour assurer l'orientation

Donne accès rapidement à des **conditions d'attente** assise pour l'utilisateur

Permet de générer un **repère de guidage** écrit via l'interface GFA et le ticket édité

## POINTS DE VIGILANCE

**Basé sur l'auto-identification par les usagers de leur besoin réel** et la correspondance avec les choix du GFA : source d'erreur et d'incompréhension

Nécessite souvent **l'intervention d'un agent** pour réguler

Dispositif **inadapté aux usagers en difficulté avec le langage écrit**

### ► Achat de la borne :

Depuis l'année 2018, l'acquisition d'un GFA par les directions locales n'est plus couverte par un marché national. Par conséquent, l'achat d'un GFA repose sur les conditions habituelles d'achat par une direction (respect des seuils des marchés publics ; prise en charge sur la DGF de la direction).

La direction se tournera vers les différents prestataires de solutions de files d'attente afin de faire établir différents devis. En cas de doute sur le modèle à choisir, elle pourra être conseillée par la mission SRP.

Les directions souhaitant acquérir un GFA peuvent se référer en cas de besoin au modèle de cahier des charges disponible sous Nausicaa au chemin suivant :

<http://nausicaadoc.appli.impots/2021/006766>

#### ► Emplacement de la borne :

Lorsque le bâtiment regroupe plusieurs services (SIP, trésorerie SPL, etc...), le GFA devra être installé au niveau de l'accueil commun, dès l'arrivée de l'utilisateur.

La borne doit toutefois être implantée avec suffisamment de recul pour être visible et permettre la création d'une file d'attente en cas de pic d'affluence.

Des serre-files positionnés en entonnoir peuvent aider à la rendre incontournable.

Par principe, les usagers qui ont un rendez-vous n'ont pas à passer par la borne GFA. La signalétique au sol ou murale doit donc être suffisamment explicite pour qu'ils se rendent directement dans la zone dédiée aux rendez-vous.

#### ► Interface de la borne :

La borne, de préférence tactile, propose un certain nombre de motifs de visite à l'utilisateur, paramétrables en fonction du site.

L'affichage doit permettre une utilisation simple et claire:

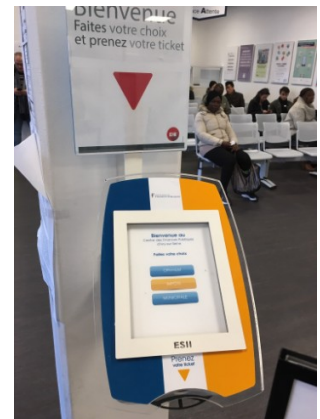
- Le nombre de choix par écran doit être réduit (3 ou 4 items).
- L'arborescence doit rester simple. Exemple : 3 sous-niveaux au maximum.

Favoriser des choix justifiant la raison de la venue (ex : « je viens pour payer une amende ») plutôt que des noms de services. Prévoir un choix de type « autres motifs ».

Le message final de chaque option doit inviter l'utilisateur à se rendre dans une zone visible depuis le GFA ET à réaliser une action (exemple : rejoignez la zone d'attente bleue et attendez l'appel de votre numéro).

Ainsi, il faut proscrire tout terme complexe ou non compréhensible par l'utilisateur : éviter les termes « assiette », « contentieux » par exemple et privilégier une approche par domaine : « impôt », « facture locale », « amende » ou « payer ».

Les données du GFA représentatives du comptage des motifs, au moins à l'échelle de chaque structure, devront ensuite être intégrées dans l'application de suivi des flux d'accueil de la DGFIP (ORCFA). Le GFA devra transférer des fichiers avec, a minima, un encodage UTF-8 et une structuration des données JSON ou XML.



## **2. Les tablettes**

### 2-1 Tablettes pour les agents mobiles, avec accès aux applications métiers

Pour réduire les files d'attente dans les halls des centres des finances publiques (ou parfois devant le bâtiment) et rendre plus fluide l'accueil des usagers, la mission SRP préconise le recours à des agents "mobiles" ou "voltigeurs", allant à la rencontre des usagers.

Il s'agit pour ces personnes de fournir des renseignements sommaires aux usagers ou, pour les demandes qui ne peuvent pas être traitées rapidement, de leur donner des RDV physiques ou téléphoniques. Pour une mise en œuvre efficace de ce dispositif, un accès aux applications métiers (dont APRDV) est donc indispensable.

Les directions intéressées doivent commander directement le modèle de tablette préconisé.

Le bureau SI-2B a publié :

- un mode opératoire afin que les directions mettent en place ce dispositif.

<http://venezia.appli.dgfip/share/page/site/pta-win10/document-details?nodeRef=workspace://SpacesStore/242a5a90-b633-42d3-90f1-a724a02eb636>

ou

<http://nausicaadoc.appli.impots/2021/001604>

- une fiche de consignes d'achat, qui vient en complément. Elle précise les conditions d'achat des équipements, dans un contexte très particulier (délai de livraison incompatible avec l'urgence réel du besoin ou rupture de stocks à l'UGAP). En cas d'achat exceptionnellement hors marché UGAP, il convient de s'en tenir aux références exactes du marché UGAP, et donc la version pro et ses accessoires, quel que soit le fournisseur.

<http://venezia.appli.dgfip/share/page/site/pta-win10/document-details?nodeRef=workspace://SpacesStore/00a57f4e-eea2-4adb-9c2f-8ac6e323a42c>

#### Contacts :

En cas de difficulté ou de questions techniques complémentaires, les personnes ressources sont les interlocuteurs habituels sur les sujets informatiques : l'assistance en premier lieu, puis à défaut le bureau SI2B.

- Tablette - surface, socle windows : équipe PTA -SI-2B -> [bureau.si2b-pta@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:bureau.si2b-pta@dgfip.finances.gouv.fr)

- Abonnement SFR, carte SIM et WIFI : équipe TVM - SI-2B -> [bureau.si2b-diacom.tvm@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:bureau.si2b-diacom.tvm@dgfip.finances.gouv.fr)

### 2-2 Tablettes pour l'accompagnement numérique des usagers

**A venir**

## **3- PC dit en libre service usagers (PLSU) pour l'accompagnement numérique des usagers**

*Le bureau SI-2B et la MNSRL ont publié deux guides :*

- *un pour l'installation des PC dits en libre service, destinés à l'accompagnement numérique des usagers, dans l'espace [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr);*

- *un pour l'installation des PLSU mis à disposition pour les RDV vidéos .*

*Ils sont disponibles sous :*

[ftp://venezia.appli.dgfip/pub/pta/Socles\\_techniques/Socles\\_Linux/Poste\\_Libre\\_Service\\_Usager/](ftp://venezia.appli.dgfip/pub/pta/Socles_techniques/Socles_Linux/Poste_Libre_Service_Usager/)

La possibilité d'impression de certains documents doit être prévue.

#### **4. Les Terminaux de Paiement Électroniques (TPE)**

Actuellement, les services peuvent choisir librement les matériels répondant à leurs besoins. Ils doivent cependant privilégier la location de matériel, sur une durée si possible d'un an, plutôt qu'un achat.

Concernant le raccordement, les TPE en IP doivent être raccordés via une solution interne sécurisée (solution RPV). Une [fiche technique sur les modalités de raccordement](#) et son [annexe](#) sont disponibles dans la boîte à outils du correspondant moyens de paiement (CMP).

Par ailleurs, compte tenu de la migration intervenue mi-juin 2020 vers les nouveaux prestataires monétiques que sont désormais BNP Paribas et MONEXT, une nouvelle [fiche paramétrage vers le CTC MONEXT](#) a été mise à disposition du réseau, laquelle doit systématiquement être remise aux prestataires en charge de la maintenance des matériels TPE acquis.

Les **TPE portables ou légers peuvent être privilégiés par rapport aux TPE GPRS**, dont le coût est plus important et qui nécessitent l'acquisition d'une carte SIM.

Ces TPE portables conservent en effet une base permettant le raccordement à la solution RPV (Tunnel GRE) exposée supra. Ces TPE ne nécessitent pas, contrairement aux TPE fixes, de lecteur PIN-PAD : la saisie du code confidentiel ou la pose de la carte/du mobile en cas de sans-contact s'effectuant directement sur l'appareil.

En fonction des besoins d'organisation, les TPE peuvent être laissés à la disposition des agents dans les différents espaces d'accueil, afin d'éviter la réorientation des usagers d'un point de contact à un autre, en cas de besoin de paiement par CB non réalisable en ligne.

Une certaine vigilance est en revanche nécessaire pour éviter la casse ou le vol du matériel (étant précisé que dans ce deuxième cas, aucun risque particulier n'a été identifié, les tickets commerçants imprimés et conservés permettront de faire procéder au besoin à la télécollecte manuelle par le BO MONEXT).

Enfin, l'usage en mobilité d'un terminal invite à plusieurs points de vigilance : il convient en particulier de **veiller à ce que la portée Base-Terminal soit adaptée à la configuration du guichet, au rayon d'action du terminal.**

**La tenue en main, la solidité et la lisibilité du TPE en extérieur sont également des points à surveiller dans l'acquisition.**

Concernant la possibilité d'encaisser plusieurs produits avec un même matériel, les TPE peuvent être paramétrés avec plusieurs contrats commerçants (maximum 7), lesquels permettent de domicilier les flux directement sur le compte bancaire/code flux concerné par l'encaissement.

Il convient également de prendre en compte les contraintes potentielles de l'application DEMETER, déployée depuis le 10 mai 2021, qui limite le recours au TPE multi-domiciliation au profit du transfert entre comptes des encaissements effectués auprès d'un comptable teneur de compte.